

Les éléments critiques

- La formation du facilitateur et de l'animateur du CRM Santé
- Le contexte institutionnel
- L'appropriation des méthodes et outils par les référents
- Le maintien d'une dynamique d'équipe pour soutenir une démarche continue et pérenne
- Le temps nécessaire aux équipes pour échanger
- La place du patient dans l'équipe

④ Les perspectives

► Poursuite des travaux et évolutions

- Finaliser le programme : compléter la boîte à outils (élaboration d'un guide pour le facilitateur, support d'animation sur le leadership, CRM Santé pour la psychiatrie, méthode rencontre sécurité du patient, etc.) ;
- Poursuivre le témoignage et le partage d'expérience des équipes ;
- Mettre à disposition des professionnels de santé le programme et les outils ;
- Prévoir le dispositif de déploiement (accompagnement, formation, information) ;
- Formaliser la reconnaissance (valorisation de l'engagement des équipes dans Pacte).

Consultez la boîte à outils

- Guide complet sur l'expérimentation Pacte
- Visionnez les supports vidéo des équipes Pacte
- La charte Pacte



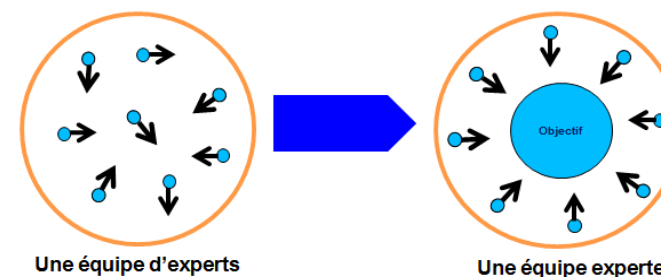
Les éléments clés de l'expérimentation du Programme d'amélioration continue du travail en équipe (Pacte) en établissement de santé

Les étapes de l'expérimentation de Pacte

Pacte vise à faire passer « une équipe d'experts à une équipe experte »¹, en faisant levier sur le collectif de travail autour notamment de la communication, de la gestion des risques en équipe, de la capacité d'alertes et de l'implication du patient afin de sécuriser la prise en charge du patient.

Deux étapes (cf. figure 1) successives associant des professionnels de santé volontaires ont mené à l'élaboration du programme et de sa boîte à outils permettant aux équipes de réaliser un diagnostic de fonctionnement du collectif, de mettre en oeuvre des actions d'amélioration et d'évaluer l'évolution des changements.

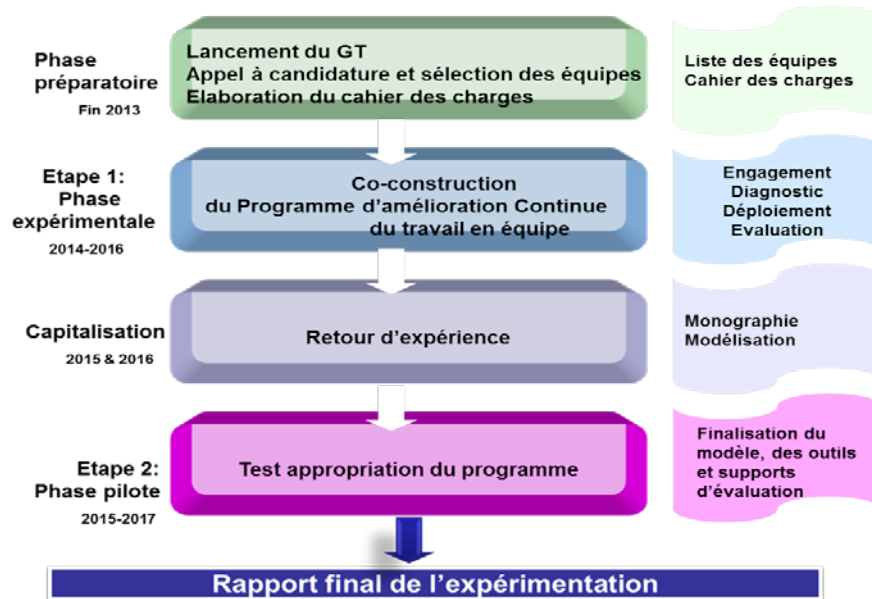
Figure 1. Evolution de l'équipe



¹ <http://www.rm.f.harvard.edu/Clinician-Resources/Article/2003/July-2003-Forum-Teamwork-in-Health-Care>

Les étapes de l'expérimentation de Pacte

Figure 2. Déroulement des étapes



① Ce qui est innovant dans ce projet

► L'approche de l'expérimentation Pacte

- Partir du terrain pour coproduire et réajuster en cycle court (de la conceptualisation à la mise en œuvre)
- Percevoir le changement de culture de l'ensemble des acteurs
- Accompagner les équipes lors de la phase expérimentale et tester à grande échelle le programme

► Les méthodes et outils du programme Pacte

- Démarche générique : programme qui s'adapte à tous les profils d'équipe et d'établissements
- Un programme structurant pour engager des professionnels à devenir une équipe efficace
- Un programme ancré dans la réalité des pratiques à travers les méthodes et outils proposés
- Des changements qui sont perçus assez rapidement dans les comportements
- Le module Crew Resource Management (CRM Santé) adapté à la santé

- Les méthodes et les outils autour des enjeux liés aux facteurs humains et organisationnels (la communication, la dynamique d'équipe, le leadership, le climat de l'équipe, etc.)
- La place du patient comme partenaire de l'équipe

② Si nous devons recommencer à zéro, que ferions-nous différemment ?

► Insister sur les conditions préalables à la mise en œuvre d'un tel projet

- Rencontrer les équipes y compris la gouvernance pour un engagement éclairé
- Réaffirmer la prise en compte du contexte institutionnel
- Désigner un binôme référent volontaire s'appuyant de préférence sur un référent médical et non médical
- Disposer d'un facilitateur externe à l'équipe ayant des compétences en gestion de projet

► Insister sur la gestion d'un tel projet

- Un temps d'information des équipes volontaires plus formel et à distance du début du projet
- Un projet contraint en termes de planification en particulier lors de la phase expérimentale, mais de fait créant une attente de changement
- Une meilleure identification des partenaires externes pour anticiper les besoins en formation
- Un meilleur encadrement du rôle du facilitateur

③ Que retenir du programme Pacte ?

► Les éléments déterminants

- L'engagement de la direction doit être visible.
- Le facilitateur est déterminant en termes de soutien et d'accompagnement.
- Le programme est structurant pour engager le travail en équipe.
- Les objectifs du travail en équipe doivent être cohérents avec les objectifs de sécurité du patient.
- Les démarches venant du terrain (bottom-up) avec un engagement volontaire des équipes doivent être encouragées.
- L'implication médicale en tant que binôme référent donne du sens à la démarche.
- La phase de diagnostic est l'étape clé de Pacte.
- La phase de mise en œuvre est l'étape critique (au sens gestion de projet).
- Un animateur externe à l'équipe, formé, assure l'animation du CRM Santé.